

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil telaah yang dilakukan terhadap 11 jurnal penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan keluhan pasien di rumah sakit dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik terdapat pada dimensi *realibility* dan dimensi *responsiveness*. Khususnya pada ketepatan dan ketelitian dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan juga sikap cepat dan tanggap tenaga kesehatan dalam pelayanan.
2. Mutu pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik terdapat pada dimensi *tangible*, dimensi *empathy* dan dimensi *assurance*. khususnya pada kenyamanan rumah sakit, penampilan fasilitas maupun penampilan tenaga kesehatan dan juga bentuk jaminan pasien di rumah sakit belum jelas.
3. Bentuk keluhan pasien di rumah sakit yaitu adanya kesalahan tindakan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien (*service related complaints*), kurangnya sarana dan prasana rumah sakit (*mechanical complaints*) dan kenyamanan rumah sakit tidak memuaskan (*unusual complaints*).
4. Keluhan pasien yang sering bermasalah di rumah sakit terdapat pada tindakan keperawatan. Khususnya pada sikap dan sifat petugas yang

tidak mempunyai rasa kasihan, komunikasi tidak terapeutik, dan keterampilan perawat yang belum profesional.

5. Terdapat hubungan penanganan keluhan pasien terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh negatif terhadap keluhan pasien dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
6. Belum ada artikel yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan keluhan pasien di rumah sakit.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil telaah yang dilakukan terhadap 11 jurnal penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan keluhan pasien di rumah sakit, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

### **1. Bagi Rumah Sakit**

- a. Rumah sakit sekiranya dapat memperhatikan semua dimensi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, terutama pada dimensi *tangible*, dimensi *empathy* dan dimensi *assurance* yang masih dalam kategori kurang baik.
- b. Rumah sakit sekiranya dapat memperhatikan keluhan pasien secara serius, sehingga dapat diproses secara cepat agar tidak mengganggu mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- c. Tenaga kesehatan terutama perawat agar dapat meningkatkan keterampilan dalam memberikan layanan kepada pasien terutama dalam berkomunikasi dan bersikap kepada pasien. Sehingga pasien

merasa dihargai dan dilayani secara maksimal oleh perawat dalam layanan keperawatan di rumah sakit.

## 2. Bagi Pendidikan Keperawatan

Hasil literature review ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pendidikan keperawatan khususnya keperawatan manajemen untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan keluhan pasien di rumah sakit.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hal ini dapat dijadikan fokus perhatian untuk peneliti selanjutnya dalam memahami dan menganalisis jurnal – jurnal yang sesuai dengan tujuan dan judul penelitian. Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk mencari jurnal atau artikel penelitian yang lebih spesifik dengan judul penelitian dan tujuan penelitian, agar keakuratan data yang didapatkan lebih baik dalam penelitiannya.

